

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIARELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Cerca de 80 establecimientos turísticos de la montaña de Navarra, reconocidos por su calidad

La directora general de Turismo y Comercio, Maitena Ezkutari, ha asistido en Ziga al acto de reconocimiento

Viernes, 22 de abril de 2016

La directora general de Turismo y Comercio, Maitena Ezkutari, ha participado esta mañana en Ziga en el acto de reconocimiento a [78 establecimientos turísticos](#) de la montaña de Navarra que durante 2015 han impulsado o desarrollado sistemas de calidad en la gestión.



Ocho establecimientos han incorporado este año sistemas de calidad.

El acto de entrega de diplomas se ha celebrado la Casa Rural Zigako Etxezuria, con presencia también de la vicepresidenta de la Asociación Cederna Garalur, Amaia Ekisoain, y el director gerente, Ibon Mimientza de Irala, dado que esta entidad gestiona el proceso de mejora, acreditado con el “Compromiso de Calidad Turística”, una C tumbada, que evoca una cara sonriente. También ha acudido el alcalde de Baztan, Joseba Otondo.

Del total, 62 establecimientos han renovado el sistema de calidad turística MBP (Manual de Buenas Prácticas) mientras que 16 se han distinguido por primera vez. Son 8 más que en 2014 y lejos de los 9 registrados en el primer año de implantación (2006), datos que reflejan cómo el número de establecimientos implicados en la gestión de calidad aumenta cada año, lo que redundará en una mayor calidad de atención a turistas en la montaña de la Comunidad Foral.

La directora general de Turismo y Comercio ha agradecido la labor de los establecimientos (hoteles, casas rurales, museos, empresas turísticas y de ocio) por su disposición a “superar constantemente las expectativas y necesidades de todos los clientes. “Sois la cara del destino y el territorio, la imagen con la que se va a quedar el turista”, ha manifestado.

Destino pionero

La política seguida desde la Dirección General de Turismo y Comercio en materia de Calidad turística ha sido el modelo SICTED, sistema que recoge un conjunto de metodologías, directrices y herramientas de gestión y medición del servicio, desarrolladas por y para el sector turístico español. La herramienta principal de SICTED son 32 “Manuales de buenas prácticas”, que permite introducirse progresivamente en la cultura de la calidad para el incremento de la satisfacción del cliente, la mejora profesional de los empleados, la eficacia en el trabajo diario y la buena imagen del destino turístico.

Montaña Navarra, con Cederna-Garalur como gestora, fue uno de los primeros destinos en implantar el modelo SICTED, en 2002, tanto en Navarra como en el Estado. Años más tarde, se unieron Pamplona (20 establecimientos distinguidos) y Tierra Estella, que ya no forma parte del proyecto. En estos momentos tan sólo Montaña Navarra, es decir, Cederna-Garalur, trabaja de forma activa en el proyecto y sigue apostando por este sistema de Calidad. A fecha de hoy, en el Estado existen 191 destinos con 5.205 empresas distinguidas. El apoyo a la calidad turística por parte de las administraciones estatal y navarra se ha concretado en cerca de 700.000 euros de ayudas desde 2002.

